

УДК 658.6
ББК
К

Рекомендовано к изданию методическим советом ПГУТИ,
протокол №32 от 17.02.2017

Кордонская, И.Б.

К Управление качеством/И.Б.Кордонская - Самара: ПГУТИ, 2017.-98с.

Учебное пособие предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Управление качеством» и соответствует требованиям Государственных образовательных стандартов 27.03.05 Инноватика и 38.03.02 Бизнес-информатика. Материал представлен в компактном виде, включает основные понятия и концепции менеджмента качества, основные показатели и инструменты контроля качества, общие вопросы стандартизации, метрологии и сертификации, а также экономические вопросы качества.

©, Кордонская И.Б., 2017

Содержание

1. Основные понятия и концепции менеджмента качества.....	4
1.1 Понятие качества.....	4
1.2 Понятие менеджмента качества	7
1.3 Эволюция менеджмента качества	8
1.4 Место менеджмента качества в системе общего менеджмента.....	10
1.5 «Гуру» качества	14
1.6 Базовые модели качества	16
1.7 Система менеджмента качества	19
1.8 Аудит систем качества	21
1.9 Зарубежный опыт управления качеством	24
1.10 Отечественный опыт управления качеством	26
1.11 Концепция всеобщего менеджмента (TQM)	28
1.12 Стимулирование деятельности по совершенствованию качества	32
2. Показатели и инструменты контроля качества.....	35
2.1 Виды показателей качества.....	35
2.2 Методы измерения показателей качества	37
2.3 Контроль качества	40
2.4 Инструменты контроля качества	42
2.5 Простые инструменты контроля качества. Диаграмма причинно-следственных связей	43
2.6 Простые инструменты контроля качества. Диаграмма Парето	44
2.7 Простые инструменты качества. Графики. Диаграммы рассеивания	46
2.8 Простые инструменты контроля качества. Гистограммы	49
3. Стандартизация, метрология, сертификация качества	52
3.1 Стандарты ISO-9000	52
3.2 Стандарты ISO-9000 и концепция TQM	56
3.3 Сущность и содержание стандартизации	57
3.4 Понятие и принципы технического регулирования	60
3.5 Организация работ по стандартизации в Российской Федерации	63
3.6 Международная стандартизация	66
3.7 Сущность и содержание метрологии	72
3.8 Государственная метрологическая служба в РФ	73
3.9 Основы теории измерений	78
3.10 Сущность и виды сертификации	80
3.11 Международные организации по сертификации продукции	82
3.12 Схема сертификации	84
3.13 Подтверждение соответствия	88
4. Экономические вопросы качества	90
4.1 Затраты на качество продукции	90
4.2 Функционально-стоимостной анализ	93
Список использованных источников информации	98